

# Y U R A C

Estimado Sr(a).

Por la presente queremos informar a Ud., cual es el papel del **Liquidador de Seguros** en lo que respecta a la atención y liquidación de vuestro siniestro.

Para lo anterior, hemos estimamos más eficiente transcribir las partes en las que en el Reglamento señala tales alcances, como son Definición, Obligaciones y Procedimiento de Liquidación (D.S. **N°1055** de fecha 17 de Agosto de 2012, "Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros.")

## TÍTULO III De los liquidadores de seguros

**Artículo 12.- Definición de liquidadores de seguros.** Los liquidadores de seguros son personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia, pueden ser contratadas por una compañía de seguros para investigar la ocurrencia de los siniestros y sus circunstancias y determinar si éstos se encuentran o no amparados por la póliza y el monto de la indemnización que corresponda pagar al asegurado o beneficiario, en su caso.

**Artículo 13.- Obligaciones de liquidadores de seguros.** Los liquidadores estarán obligados a:

- a) Investigar las circunstancias del siniestro para determinar si el riesgo asegurado gozaba de la cobertura contratada en la póliza;
- b) Determinar el verdadero valor del objeto asegurado a la época del siniestro, el monto de los perjuicios y la suma que corresponde indemnizar, informando fundadamente al asegurado y al asegurador la procedencia o rechazo de la indemnización;
- c) Proponer a las partes las medidas urgentes que se deben adoptar para evitar que se aumenten los daños y salvar sus restos, cuando corresponda, sin perjuicio de las obligaciones del asegurado;
- d) Informar a las partes sobre la posibilidad de perseguir la responsabilidad de terceros, para proceder a los recuperos por los perjuicios sufridos a consecuencia del siniestro;
- e) Poseer domicilio conocido para atender a los interesados en días y horarios normales de trabajo, en forma personal o a través de dependientes;
- f) Disponer de mecanismos adecuados que permitan al asegurado o sus beneficiarios consultar el estado de avance de las liquidaciones por otros medios distintos al señalado en la letra anterior, tales como atención telefónica o sitios web.  
Para ello el liquidador deberá permitir un acceso fácil y expedito del asegurado o sus beneficiarios a la información relativa al estado del siniestro, gestiones realizadas y pendientes, privilegiando la existencia de mecanismos electrónicos o telefónicos que lo permitan.  
Una vez emitido el informe respectivo, el asegurado y la compañía cuando no se trate de liquidación directa, tendrá derecho al conocimiento de los antecedentes de la liquidación del siniestro.

- g) Inspeccionar, personalmente o a través de sus delegados, los bienes afectados y recoger la información atinente a los mismos, para formarse un acabado conocimiento de los hechos y consecuencias del siniestro, debiendo requerir los informes técnicos de especialistas según la naturaleza del riesgo cubierto;
- h) Ilustrar e informar por los medios indicados en el artículo 30 en forma suficiente y oportuna a los siniestrados de las gestiones que les corresponde realizar, solicitando de una sola vez, cuando las circunstancias lo permitan, todos los antecedentes que habitualmente se requieran para el tipo de siniestro que se trate y que su función le impone conocer para el éxito de su investigación;
- i) Informar a las partes de las dificultades que encuentre en el cometido de su gestión que le impidan cumplir su función;
- j) Poner en conocimiento de la Superintendencia, por los medios indicados en el artículo 30, las anomalías que detecte en el desempeño de su cometido y que pudieren afectar la responsabilidad de los fiscalizados por la Superintendencia;
- k) Mantener actualizado un registro de denuncias y liquidaciones de siniestros en la forma señalada en el artículo 16 de este Reglamento;
- l) Mantener planes de contingencia adecuados para enfrentar siniestros de carácter masivo o catastrófico, si corresponde.

#### TÍTULO IV De la denuncia y el procedimiento de liquidación de siniestro

**Artículo 19.- Pago de indemnización y procedimiento de liquidación.** Denunciado un siniestro y cuantificada la pérdida, la compañía de seguros dispondrá el pago de la indemnización en los términos convenidos en la póliza respectiva y, en caso de requerirse mayores antecedentes sobre su procedencia y monto, dispondrá su liquidación.

La liquidación tiene por fin establecer la ocurrencia de un siniestro, determinar si el siniestro está cubierto en la póliza contratada en una compañía de seguros determinada, y cuantificar el monto de la pérdida y de la indemnización a pagar, todo ello de conformidad al procedimiento que establece el presente Reglamento.

El procedimiento de liquidación es una sucesión de actos y gestiones vinculados entre sí, realizados por el liquidador designado con el fin de emitir un informe técnicamente fundado sobre la cobertura del riesgo, y el monto de indemnización que correspondiere por los daños sufridos a causa del siniestro denunciado.

El procedimiento de liquidación estará sometido a los siguientes principios:

- a) **Principio de celeridad y economía procedimental:**  
El procedimiento de liquidación estará sometido al principio de celeridad y economía procedimental, por el que corresponderá al liquidador el impulso de la liquidación y la realización de las diligencias que fueren conducentes para la emisión, dentro del menor tiempo posible, del informe de liquidación según la naturaleza de la cobertura, no incurriendo en trámites dilatorios o requerimientos superfluos de antecedentes, tales como solicitudes de antecedentes al asegurado que ya se hubiesen presentado.
- b) **Principio de objetividad y carácter técnico:**  
La actuación del liquidador deberá mantener objetividad y velar para que el informe se emita con estricta sujeción a criterios técnicos. El informe de liquidación deberá

abarcando los hechos y consideraciones relevantes invocadas por los asegurados y compañía de seguros en relación al siniestro.

c) **Principio de transparencia y acceso:**

Las partes interesadas tienen derecho en cualquier momento, durante el procedimiento de liquidación, a tomar conocimiento del estado de la liquidación.

Los liquidadores realizarán las liquidaciones de siniestros que les encomienden las compañías de seguros, debiendo emplear en el ejercicio de sus funciones, el cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios.

Finalmente recomendamos ingresar a nuestra página web [www.yurac.cl](http://www.yurac.cl), en el que podrá bajar el **Reglamento** completo actualizado con todos sus TÍTULOS y Artículos, (D.S. N°1055) además de toda otra información que le pueda ser necesaria, documentos de ayuda, instrucciones y definiciones propias de este proceso de liquidación.

Les saluda muy cordial y atentamente

**Y U R A C** Liquidadores de Seguros